

Gracias por haber elegido a Óptica Santa Lucía para el cuidado de su salud visual. En este documento describimos las políticas de garantía que aplican para los productos adquiridos por usted.

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA ESTA GARANTÍA

La garantía puede hacerse efectiva en cualquiera de los puntos de la red de ópticas de Santa Lucía, con el producto sobre el cual se solicita la garantía.

Esta garantía no atiende pérdida, hurto o deterioro por el uso normal del producto y estará sujeta a las políticas que para tal efecto se hayan establecido (ver tabla de productos).

El reconocimiento de la garantía consistirá en la reparación o reposición de piezas o cambio del producto por uno igual o similares características o especificaciones técnicas, en calidad, precio y diseño, según esté en capacidad la empresa de suministrarlo.

Si por efectos de garantía, el producto es reemplazado por uno de valor superior, el paciente deberá asumir la diferencia entre el producto originalmente comprado y el entregado como garantía.

Esta garantía está sujeta a lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 /2011.

El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

CONDICIONES GENERALES	Una vez entregado el producto a satisfacción del cliente (lentes oftálmicos, monturas, accesorios, líquidos, soluciones y medicamentos) y retirado de la tienda. NO APLICA GARANTÍA. Por rayas, golpes o deterioro por uso indebido del bien por parte del consumidor.
------------------------------	---

PRODUCTO	VIGENCIA	ESPECIFICACIONES	TIPO
LENSES OFTÁLMICOS	2 meses	Lentes visión sencilla, lentes bifocales, lentes progresivos y ocupacionales de todas las marcas.	Por cambios en la prescripción y/o adaptación al diseño del lente, siempre y cuando se tenga orden del médico que formuló, indicando el motivo del cambio. No aplica devolución de dinero por tratarse de un dispositivo médico sobre medida.

NOTA: Para el caso de cambios de prescripción, la consulta de revisión deberá ser prestada por un profesional de Santa Lucía o por el mismo profesional que prescribió la fórmula. No se asumirán garantías sobre lentes no procesados en Santa Lucía.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL LENTE	1 año	En lentes de material Policarbonato y triplex.	Por fisura o desborde, estos materiales son muy resistentes al impacto, sin embargo, se debe tener en cuenta que no son indestructibles
	No aplica garantía	En lentes de material CR39 y alto índice (1,60, 1,67, 1,74) de todas las marcas.	Por fisura o desborde (en la asesoría se le explicó al usuario que estos materiales no son apropiados para usar en montura 3 piezas y ranuradas).

CAPA ANTIRREFLEJO	1 año	Bioclear, Crizal, Clarity y Duravision.	Por desprendimiento de la capa, no relacionado con el deterioro normal por el uso, el mantenimiento o la exposición a productos químicos o choques térmicos. No se consideran defectos de fábrica las rayas, tallones o golpes.
-------------------	-------	---	---

LENSES DE CONTACTO	No aplica garantía	Para todos los lentes de contacto de todas las marcas.	Por ser un dispositivo médico sobre medida, sometido a una prueba de adaptación inicial, no se aceptan cambios o devoluciones por insatisfacción del usuario en el desempeño del producto. Todo usuario de lentes de contacto que esté cambiando de fórmula, marca o curva base, deberá pasar por un nuevo proceso de adaptación, en donde se probará el desempeño del producto a través de una consulta. No aplica devolución de dinero por tratarse de un dispositivo médico sobre medida.
--------------------	--------------------	--	--

MONTURAS	1 año	Aplica: Sobre defectos de fábrica en bisagras, tornillos, plaquetas, terminales, puntos de soldadura y material.	
----------	-------	---	--

MONTURAS	1 año	No Aplica: Cualquier deterioro debido al desgaste normal por uso, incluyendo todas las superficies plásticas como lentes y todas las otras piezas expuestas, que se rayen o dañen. Piezas que evidencien mal trato. Uso en contradicción con la guía de usuario. Exposición a humedad o térmica extrema o Cambios rápidos a tales condiciones. Reparaciones no autorizadas. Uso de repuestos no autorizados. Montaje de lentes incorrectos. Accidentes debido a las fuerzas de la naturaleza. Derrames de alimentos o líquidos. Influencias de productos químicos. Todo producto que presente daño físico (roto, quemado, rayado, golpeado, intervenido, que afecten el funcionamiento del producto)	
ACCESORIOS	1 mes	Aplica para todos los accesorios.	Estuches para monturas o estuches para lentes de contacto, cadenas y paños de microfibrá.
LÍQUIDOS, SOLUCIONES Y MEDICAMENTOS	No aplica garantía	El producto se entrega sellado y en condiciones óptimas, se recibe garantía solo en caso de defectos de fabricación.	

CONDICIONES DE ENTREGA: Que el producto cuente con su caja, empaques, accesorios y factura o documento equivalente y que se encuentre dentro del periodo de garantía ofrecido.

TIEMPO PARA DAR RESPUESTA AL TRÁMITE: El tiempo establecido para dar respuesta a la solicitud del trámite de garantía es de 30 días calendario desde el día que se recibe el producto, para devolver o cambiar el producto.

PARA TENER EN CUENTA EN EL TRÁMITE DE GARANTÍA: El hecho de dar inicio al proceso de garantía no implica la aceptación de la misma, esta estará sujeta a la revisión técnica que haga constar que no cabe causal de rechazo.

GENERALIDADES DEL TRÁMITE DE GARANTÍA: En caso de que la garantía sea aceptada lo que estipula la ley es lo siguiente:

- Se reparará el producto dentro de los siguientes 30 días calendario siguientes a la recepción del mismo.
- El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto.
- Solo si el bien no admite reparación se procederá a su reposición, inicialmente por uno igual, en el caso de que no sea posible, por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

CAMBIOS Y RETRACTOS:

Si una vez recibido el producto desea cambiarlo o retractarse, puede hacerlo siempre y cuando cumpla con lo siguiente:

VIGENCIA: Este trámite se podrá realizar únicamente durante los primeros 5 días hábiles siguientes al recibo del producto. No aplica para lentes oftálmicos y de contacto bajo prescripción.

CONDICIÓN: Es indispensable que se garantice la integridad del producto; solo se podrá iniciar el trámite de cambio o retracto, cuando los productos no presentan rastros de haber sido usados, cuenten con las etiquetas intactas, estén en un estado de limpieza impecable y la caja y los accesorios se encuentran en perfecto estado.

FLETES: Los costos de traslados y seguros de viaje correrán por cuenta del cliente y el embalaje deberá garantizar que el producto se reciba en perfectas condiciones. Será responsabilidad del comprador tomar las medidas pertinentes para que el producto, incluida su caja, no sufra deterioros en el transporte.